

VÉRIFICATION
DE
L'AMBASSADE DU CANADA

RABAT

Février 2002

Direction de la vérification (SIV)

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	1
ADMINISTRATION DE LA MISSION	3
1.1 Aperçu	3
PROGRAMME DES RELATIONS GÉNÉRALES	4
2.1 Administration du programme	4
PROGRAMME DE PROMOTION DU COMMERCE INTERNATIONAL	9
3.1 Administration du programme	9
3.2 La « Nouvelle approche »	11
3.3 Infrastructure d'exécution des programmes	11
PROGRAMME DES SERVICES CONSULAIRES	13
4.1 Administration du programme	13
4.2 Services aux citoyens canadiens	13
4.3 Service des passeports et de la citoyenneté	13
PROGRAMME D'ADMINISTRATION	15
5.1 Administration du programme	15
5.2 Ressources humaines	16
5.3 Ressources physiques	21
5.4 Finances	26
5.5 Gestion de l'information	29
ANNEXE A	31
FICHE TECHNIQUE DES RESSOURCES DE LA MISSION	31

RÉSUMÉ

Entre le 16 et 20 octobre 2000, les programmes de promotion du commerce international, des relations générales, des services consulaires et d'administration de l'Ambassade du Canada à Rabat ont fait l'objet d'une vérification. La dernière vérification remontait à 1994.

GESTION DE LA MISSION

La mission, qui fonctionne dans un milieu stimulant, est bien administrée par une équipe solide composée de personnes réunissant diverses expériences. Le chef de mission, qui est fort dynamique, assume avec rigueur la direction de la mission. Les employés recrutés sur place (ERP) présentent de grandes qualités. Le budget de la mission est suffisant. Au cours de la dernière année, la mission a reçu un nombre important de visiteurs mais elle s'en est admirablement tirée.

PROGRAMME DE RELATIONS GÉNÉRALES

Le programme est administré par une nouvelle employée de niveau FS-02, ***. Elle est encadrée par un agent des affaires publiques expérimenté recruté sur place. L'élaboration d'un plan de développement qui détaille la vision des relations futures entre le Canada et le Maroc devrait permettre au programme de faire le lien avec l'accord de responsabilisation du chef de mission ainsi que de préciser les rôles au sein du programme et par rapport aux autres gestionnaires de la mission.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE INTERNATIONAL

Le programme de développement du commerce international est bien administré par un gestionnaire de programme expérimenté. L'activité commerciale entre le Canada et le Maroc est modeste, cependant, elle est en croissance et elle présentera probablement plus de débouchés avec la modernisation des infrastructures économiques, sociales et politiques du pays mise en place par le régime. Toutefois, le Maroc est et restera plus tourné vers l'Europe. Cet état de fait constitue un stimulant pour le gestionnaire du programme de développement du commerce international. La mission a une clientèle croissante qui est desservie selon la « nouvelle approche assortie des ajustements requis par le milieu.

PROGRAMME DES SERVICES CONSULAIRES

Le programme des services consulaires est bien administré. Il y a environ 1 000 citoyens canadiens enregistrés auprès de la mission au Maroc. La mission offre aussi des services aux citoyens australiens.

PROGRAMME D'ADMINISTRATION

Des services administratifs efficaces sont offerts à tout le personnel, et le niveau de satisfaction de la clientèle est élevé. L'agent-gestionnaire consulaire (AGC) et son équipe administrent bien le programme. La mise en place des normes de service publiées renforcerait les relations avec la clientèle. Les biens de la mission sont administrés avec efficacité, mais certaines décisions importantes les concernant devront être prises. Les bureaux de la chancellerie (bâtiment principal et annexe) sont utilisés à pleine capacité et n'offrent pas un espace de travail de qualité. Une croissance de la mission rendrait une nouvelle chancellerie nécessaire. La mission a besoin de soutenir ses efforts pour trouver des logements pour le personnel qui satisfont à ces directives. Une recommandation pour remplacer la résidence officielle a été suivie et, en septembre 2001, une nouvelle résidence a été ouverte.

ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

Ce rapport contient 28 recommandations, 23 visant la mission et 5 visant l'administration centrale. En se fondant sur les réponses reçues, 19 recommandations ont été suivies et 9 sont en voie d'adoption.

ADMINISTRATION DE LA MISSION

1.1 Aperçu

1.1.1 Comme toute mission de petite taille mais bien administrée, celle de Rabat doit s'assurer que ses infrastructures de gestion et d'administration restent efficaces. La mission est dotée d'un comité de gestion de la mission (CGM) et d'un comité de logement très actifs. Elle doit, toutefois, mettre sur pied deux autres comités qui s'avèrent nécessaires : un comité sur la santé et la sécurité au travail et un comité d'examen des contrats. Les recommandations concernant ces comités se trouvent dans la section Administration du présent rapport. Par ailleurs, il faut aussi créer un comité de classification qui se réunira au besoin.

1.1.2 Alors que l'accord de responsabilisation du CDM sert de document de planification de la mission, nous avons recommandé que le programme des relations générales et ceux des services consulaires et d'administration préparent des plans annuels pour mener de manière proactive leurs activités.

1.1.3 Le budget de la mission est suffisant, et la mission a fait preuve d'un bon esprit social en retournant, cette année, les fonds d'immobilisations. La mission profite d'une certaine souplesse financière puisque deux postes sont libres depuis plus d'un an. Elle prévoit les supprimer et utiliser les fonds en vue d'un autre poste administratif.

PROGRAMME DES RELATIONS GÉNÉRALES

2.1 Administration du programme

2.1.1 Le programme des relations générales est administré par une employée de niveau FS-02 ***. Au moment de la vérification, elle occupait son poste à la mission depuis deux mois seulement. Elle est appuyée par un agent des affaires publiques (LE-08) qui est responsable des affaires culturelles et publiques ainsi que de bien d'autres aspects du programme social du CDM.

2.1.2 Depuis l'arrivée de la gestionnaire de programme, la mission a été très occupée en raison d'une importante délégation commerciale du Québec ainsi que d'une délégation commerciale canadienne, encore plus importante, dirigée par le ministre du Commerce international. En conséquence, la gestionnaire de programme a eu peu de temps pour se pencher sur sa charge normale de travail, notamment la planification et l'organisation.

Planification de programme

2.1.3 Le gestionnaire de programme précédent n'a laissé aucun plan ou document (p. ex., le registre de passation des fonctions) si ce n'est un journal. Depuis son arrivée, quoique la nouvelle gestionnaire de programme ait peu de temps à consacrer à la planification et à l'organisation, elle a pu préparer un calendrier des événements.

2.1.4 L'accord de responsabilisation du chef de mission offre un bon point de départ pour l'élaboration des plans parce qu'il contient les objectifs et les priorités du programme des relations générales. De plus, le chef de mission est très proactif et assure une bonne direction à cet égard.

2.1.5 L'environnement politique, social et économique du Maroc vit une période de modernisation importante sous la direction du nouveau gouvernement. Bien que beaucoup de ces changements découlent du désir du Maroc de se faire accepter par l'Union européenne, cette modernisation ouvrira bien des portes aux programmes de relations générales et de promotion du commerce international. Par exemple, la poussée de privatisation des sociétés d'État marocaines et les pressions pour que l'octroi des contrats repose à l'avenir sur des invitations ouvertes à soumissionner rendront le marché plus attrayant et plus transparent aux exportateurs et aux investisseurs canadiens.

2.1.6 Le processus d'élaboration d'un plan pour le programme des relations générales est important, puisqu'il ne constituerait pas seulement une occasion pour la mission de s'inscrire dans la vague de réformes préconisées par le nouveau gouvernement mais donnerait aussi à la gestionnaire de programme les moyens de

partager sa vision des relations futures entre le Canada et le Maroc avec le chef de mission, ses homologues gestionnaires de programme et ses subalternes.

2.1.7 Un processus de planification approfondie énoncerait clairement les objectifs et les priorités du programme ainsi que les critères de réussite, et permettrait à la gestionnaire de programme de déterminer les tâches qui relèvent du chef de mission, de ses homologues gestionnaires de programme et de ses subalternes. Ce processus faciliterait l'affectation du Fonds discrétionnaire de la mission en accordant une attention particulière aux événements qui doivent être financés vers la fin de l'exercice financier. D'autre part, puisque le plan contient des objectifs clairs et des critères de réussite, il simplifierait aussi l'élaboration d'un accord de responsabilisation entre le chef de mission et la gestionnaire de programme ou de la partie C de l'évaluation du gestionnaire de programme.

Recommandation à la mission

2.1.8 **Le chef de mission, conjointement avec la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, devrait veiller à ce qu'un registre de passation des fonctions soit préparé par les gestionnaires de programme sortants.**

Réponse de la mission

2.1.8 **Le gestionnaire du programme des relations générales et des affaires publiques sortant prépare actuellement le registre de passation des fonctions et se sert, à cet effet, du site Intranet (juillet 2001) comme guide.**

Recommandation à la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord

2.1.9 **La Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, peut-être de concert avec d'autres, devrait préparer un modèle de registre de passation des fonctions à l'intention des gestionnaires du programme des relations générales (voir le site Intranet Horizons - Outils de soutien à la mission : Pratiques exemplaires par exemple).**

Réponse de la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord

2.1.9 **La Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord est entièrement en accord avec cette recommandation voulant que les directives publiées sur l'Intranet par les services des délégués commerciaux (registre de passation des fonctions) soient utilisées et adaptées aux besoins spécifiques de la mission. Nous élaborerons**

avec la mission un tel registre afin qu'il soit utilisé lors du prochain changement.

Recommandation à la mission

2.1.10 La gestionnaire de programme devrait élaborer un plan pour les programmes des relations générales et des affaires publiques.

Commentaires de la mission

2.1.10 La réalisation de deux visites importantes plus la vérification ont permis au chef de mission et à la gestionnaire de programme d'accorder la priorité à la planification des relations générales et des affaires publiques.

Réponse de la mission

2.1.10 Les responsabilités et les objectifs ont été convenus entre la gestionnaire de programme et le chef de mission en ce qui concerne les programmes des relations générales et des affaires publiques. Leurs successeurs étudieront ces ententes et les mettront à jour s'ils le jugent nécessaire.

Direction du programme: Organisation

2.1.11 L'agent des relations publiques n'a pas de description de travail et ses responsabilités ont été, avec le temps, augmentées au point qu'une nouvelle définition de son rôle serait utile. Il serait particulièrement opportun de s'assurer que les compétences et l'expérience de l'agent des relations publiques sont utilisées au mieux.

2.1.12 La préparation d'une nouvelle description de travail constituerait un bon point de départ pour discuter du rôle et des responsabilités de l'agent des relations publiques, de la gestionnaire de programme et de la secrétaire du chef de mission. Il serait préférable de faire l'examen de la description de travail dans la foulée du processus de planification. Étant donné la portée des rôles allant du chef de mission au sectoriel en passant par le programme et s'étendant à toute la mission, ce serait aussi une bonne occasion de discuter des problèmes de chevauchement de programme et de ressort relativement aux attentes dans le but de mieux contribuer au rendement de la mission.

2.1.13 La fonction d'agent des relations publiques serait améliorée si une petite somme provenant des fonds réservés à l'accueil lui est affectée.

Recommandations à la mission

- 2.1.14** La description de travail de l'agent des relations publiques devrait être revue et mise à jour.
- 2.1.15** La mission devrait considérer allouer à l'agent des relations publiques une petite somme provenant des fonds réservés à l'accueil.

Réponses de la mission

- 2.1.14** La description de travail de l'agent des affaires publiques a été mise à jour après qu'on eut comparé environ dix descriptions de travail provenant d'autres missions qui offrent des postes d'ERP semblables.
- 2.1.15** Cette recommandation sera prise en considération par le nouveau gestionnaire de programme en consultation avec le nouveau chef de mission.

Direction du programme : Politiques, systèmes et procédures

2.1.16 Les directives de la mission concernant les fonds réservés à l'accueil sont désuètes et doivent être révisées afin de s'assurer qu'elles répondent aux circonstances actuelles.

2.1.17 Le programme des relations générales reçoit peu de soutien par rapport à sa contrepartie de promotion du commerce international (par exemple, une délimitation claire des services qui devraient ou non être offerts aux différents clients, des systèmes, des procédures et banques de données, des outils de travail, des unités de soutien, etc.) provenant de ses « parrains » géographiques et fonctionnels. Le programme des relations générales pourrait réaliser beaucoup plus malgré les limites de ses ressources s'il recevait un tel appui. L'inspecteur général a soumis cette question au Comité ministériel de la vérification et de l'évaluation (CMVE) plus tôt cette année.

Recommandation à la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord

- 2.1.18** Les directives de la mission concernant les fonds réservés à l'accueil devraient être mises à jour.

Réponse de la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord

- 2.1.18** Des mesures seront adoptées pour mettre à jour les directives de la mission concernant les fonds réservés à l'accueil. Ce serait aussi une occasion d'orienter l'utilisation de ces fonds vers de meilleures

pratiques dans la Direction des affaires publiques, grâce à l'établissement des normes relatives aux dépenses admissibles.

PROGRAMME DE PROMOTION DU COMMERCE INTERNATIONAL

3.1 Administration du programme

3.1.1 Le programme de promotion du commerce international est bien administré par un gestionnaire de programme (FS-02) expérimenté. Il est habilement appuyé par deux agents commerciaux (LE-09), un adjoint commercial (LE-06) et un secrétaire (LE-05). Chaque agent commercial s'est vu affecter un portefeuille de secteurs commerciaux à desservir.

3.1.2 La mission a dû combiner ses activités courantes avec l'accueil de nombreuses délégations (cinq au cours des deux dernières années), la plus récente étant une délégation du secteur de l'environnement dirigée par la sous-ministre du Commerce international, une importante délégation commerciale du Québec comptant environ 40 entreprises conduite par le ministre des Finances et une délégation commerciale du gouvernement fédéral, encore plus importante, menée par le ministre du Commerce international.

3.1.3 Dans la mesure où le français est la langue de choix au Maroc pour traiter avec le reste du monde, le programme de promotion du commerce international fait face à un défi particulier qui consiste à encourager les contacts commerciaux tant avec les entreprises anglophones que francophones. Le programme doit aussi promouvoir les intérêts commerciaux du Canada dans un contexte qui, pour des raisons historiques, est tourné vers l'Europe et plus particulièrement vers l'Union européenne. De plus, l'environnement commercial relativement opaque (jusqu'à tout récemment) au Maroc a souvent découragé les entreprises canadiennes d'y faire des affaires. Or, cette situation pourrait changer considérablement dans un proche avenir puisque le nouveau régime préconise avec ferveur la modernisation économique (p. ex., la privatisation des sociétés d'État, la modernisation des institutions financières, les appels d'offres ouverts sur les contrats), sociale et politique du pays.

3.1.4 Le programme de promotion du commerce international a mis en train une série d'initiatives qui visent à améliorer la participation du Canada dans l'environnement commercial du Maroc, y compris un guide pour les exportateurs et les investisseurs canadiens, « Faire affaire et/ou s'implanter au Maroc »; des études de marché pour les secteurs clés; l'encouragement à la participation des entreprises canadiennes dans les foires commerciales européennes (p. ex., la Foire agricole de Paris), où elles auront plus de chance de se faire remarquer par ceux qui portent un intérêt commercial à l'Afrique du Nord; des relations avec la Banque islamique de développement, une solution de rechange à la Société pour l'expansion des exportations (SEE); des articles dans CANAEXPORT; un Club d'affaires canadien, etc. Le guide contient des informations très détaillées sur la façon de faire des affaires au Maroc, par rapport à certains guides préparés par d'autres missions.

Recommandations à la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord et aux Opérations à l'étranger

- 3.1.5** Il faudrait élaborer un guide destiné aux entreprises canadiennes sur les répercussions de l'exploitation des affaires dans un pays hôte qui comporte des renseignements plus cohérents fondé sur un modèle pouvant être adapté aux besoins locaux.

Réponse des Opérations à l'étranger

- 3.1.5** TCS a obtenu des modèles de « pratiques exemplaires » de deux missions (La Havane et Jakarta) et pourrait les envoyer à la mission qui n'aurait plus qu'à les adapter à ses besoins.

Réponse de la Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord

- 3.1.5** La Direction générale du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord est d'accord pour dire que quoique la préparation d'un guide pour les entreprises canadiennes soit chronovore, on ne peut nier l'utilité d'un guide qui, tel que celui de la mission, traite de multiples aspects liés à l'exportation ou à l'investissement qui préoccupent les entreprises. On est en train de terminer de tels documents pour les missions qui n'en ont pas, cependant ils ne suivent aucune norme. Il faudrait les produire sous les auspices du secteur T pour assurer la cohérence de leur format, de leur contenu et de leur niveau de détails au sein du Service des délégués commerciaux. Nous serions heureux de consulter le secteur T et les autres intervenants afin d'élaborer un modèle de guide.

Planification du programme

- 3.1.6** Le programme de promotion du commerce international a une série d'objectifs qui ont été reportés de l'exercice financier précédent. Ces objectifs correspondent relativement bien à ceux du chef de mission, tels qu'énoncés dans l'accord de responsabilisation, ainsi qu'à ceux de la zone géographique. L'équipe de promotion du commerce international se réunit régulièrement pour s'assurer que les priorités actuelles sont prises en compte et dans le but de mettre à jour les objectifs après avoir examiné les conséquences des récentes délégations commerciales. Un certain nombre de propositions ont été soumises en vue de l'utilisation du fonds du PDCI dans le cadre duquel la moitié des propositions ont été financées (la limitation du budget n'a pas permis d'en financer plus).

3.2 La « Nouvelle approche »

3.2.1 La « Nouvelle approche » est mise en place avec bon sens conformément aux directives. Puisque d'une part, beaucoup d'entreprises canadiennes ne sont pas encore familières avec cette nouvelle approche et qu'elles sont peu disposées à s'aventurer sur des territoires inconnus perçus comme des endroits présentant des difficultés au niveau commercial et, d'autre part, que la gamme complète d'autres sources de services aux entreprises étrangères n'est pas toujours disponible, la mission a une certaine marge de manoeuvre quant à sa prestation de services. Plus précisément, lorsqu'il y a une possibilité de poursuivre des objectifs sectoriels, dans le cadre d'une initiative spécifique menée par une entreprise ou plus, la mission est prête à offrir un éventail plus vaste de services.

3.2.2 Néanmoins, la mission saisit chaque occasion d'informer les entreprises canadiennes de la nature et des incidences de la nouvelle approche. De plus, elle maintient une base de données des contacts pour les autres sources de services. Elle est aussi en train de se réorienter vers la sensibilisation et la défense des intérêts canadiens en fournissant des renseignements sur les possibilités de marché et en menant des activités proactives connexes. L'activité de recherche serait grandement facilitée grâce à des trousseaux d'information sectorielle sur les entreprises canadiennes qui sont actives dans les secteurs respectifs. Le gestionnaire de programme devrait approfondir cette question avec le Service des délégués commerciaux qui se penche déjà sur le problème.

3.2.3 La liste des contacts offerts par le programme de développement du commerce international en vue des sondages que le Service des délégués commerciaux mène auprès des clients ne comptait que 50 % de contacts par rapport à la liste de l'année précédente, pourtant le nombre réel de contacts a augmenté régulièrement. La raison de cette diminution apparente était liée au fait que le gestionnaire de programme avait une autre interprétation de la notion de « contact » que son prédécesseur. Le Service des délégués commerciaux a précisé ce qu'il faut entendre par « contact ».

3.3 Infrastructure d'exécution des programmes

3.3.1 L'administration centrale fait souvent appel à la Direction des services à l'exportation (p. ex., UAP, COAI). Du point de vue de l'utilisateur, le système WIN Accès direct, qui est actuellement utilisé par la mission pour saisir les contacts, est beaucoup plus lent et offre moins de fonctions (p. ex., aucune base de données locale) que son prédécesseur. Ceci représente pour les PDCI de la mission un problème important dont le Service des délégués commerciaux est d'ailleurs conscient. On élabore en ce moment des plans pour remplacer la version actuelle du système avec une application axée sur le Web qui, selon toutes attentes, devrait être plus efficace et offrir des fonctions plus complètes.

PROGRAMME DES SERVICES CONSULAIRES

4.1 Administration du programme

4.1.1 Le programme des services consulaires est bien administré par l'agent-gestionnaire consulaire alors que les opérations courantes reviennent à l'adjointe consulaire (LE-06). La mission a aussi la responsabilité d'offrir des services consulaires aux citoyens australiens. Environ 25 % du temps de travail de l'agent-gestionnaire consulaire est consacré au programme des services consulaires. L'adjointe consulaire a une grande expérience, elle prend le programme très à coeur et offre des services de grande qualité. Elle s'occupe surtout des cas consulaires et consacre environ 10 % de son temps à d'autres tâches administratives. La mission a récemment demandé que l'administration centrale lui accorde la délégation de pouvoir de signature. Par ailleurs, il n'y a pas de consul honoraire au Maroc.

4.2 Services aux citoyens canadiens

4.2.1 L'adjointe consulaire offre des services efficaces aux citoyens canadiens. Elle travaille très efficacement et fournit un service à la clientèle de qualité dans les deux langues officielles ainsi qu'en arabe. Les normes de service pour les services consulaires sont affichées à la réception. L'adjointe consulaire a accès à un guichet de son bureau qui s'ouvre directement sur la réception. La mission n'est pas dotée de cabine consulaire qui pourrait assurer la discrétion pour discuter des cas sans que l'adjointe consulaire n'ait à faire entrer les clients dans son bureau.

4.2.2 Il y a environ 1 000 Canadiens qui sont enregistrés auprès de la mission. La plupart d'entre eux se trouvent à Rabat et à Casablanca, et il y a une présence canadienne dans neuf autres préfectures marocaines. À l'heure actuelle, il y a un Canadien en prison à Rabat et la mission a une liste de contacts pour parer à toutes les éventualités. La mission a mis à jour son plan d'urgence pour le Maroc au cours de l'été 2000.

4.3 Service des passeports et de la citoyenneté

4.3.1 Les passeports et les services consulaires sont assurés de manière efficace et dans des délais raisonnables. Selon des rapports récents du Programme d'information sur la gestion des opérations consulaires (COMIP), la mission délivre en moyenne entre 25 à 30 passeports par mois. Les passeports vierges *** ont été vérifiés et rapprochés lors de la vérification. ***

Recommandation à la mission

4.3.2 ***

Réponse de la mission

4.3.2 ***

4.3.3 La communauté canadienne au Maroc a demandé l'accès à une liste de spécialistes recommandés tel que des avocats, des médecins, des dentistes. La mission prendra des mesures en envoyant à tous les Canadiens enregistrés auprès des services consulaires un bulletin comprenant une liste de contacts.

Contrôle des passeports

4.3.4 Le contrôle et la sécurité des passeports étaient adéquats. ***

PROGRAMME D'ADMINISTRATION

5.1 Administration du programme

5.1.1 L'agent-gestionnaire consulaire est au service de la mission depuis 1999. *** Il s'est vite taillé une réputation d'administrateur ***, et il assure une bonne gestion. Les employés recrutés sur place travaillant au service administratif sont très compétents. Les relations entre l'agent-gestionnaire consulaire et le personnel de la mission sont excellentes. De plus, sa politique de porte ouverte favorise une bonne communication avec les employés recrutés sur place et les employés canadiens. L'agent-gestionnaire consulaire participe activement au Comité de gestion de la mission. Il rencontre les employés recrutés sur place deux fois par mois et plus s'il y a lieu. Il se réunit aussi régulièrement avec les agents-gestionnaires consulaires des autres missions afin de discuter des préoccupations communes.

5.1.2 Les gestionnaires de programme sont très satisfaits des services offerts par la section de l'administration et ils ont remarqué d'importantes améliorations depuis l'arrivée de l'agent-gestionnaire consulaire actuel. Beaucoup d'employés ont fait des commentaires expliquant que la section était très occupée et qu'ils se rendent compte des difficultés à surmonter pour fournir des services.

Planification et processus d'établissement des objectifs

5.1.3 Même si le programme d'administration (et de services consulaires) est, en tant que fonction de service, souvent de nature réactive, il n'en demeure pas moins qu'une planification annuelle est nécessaire. Ces plans devraient établir les objectifs pour l'année, sous réserve d'un suivi régulier, et assureraient donc que le programme reste aussi proactif que possible. Les plans devraient être discutés avec le chef de mission et le Comité de gestion de la mission afin de s'assurer que les priorités sont comprises et acceptées et devraient découler naturellement de l'accord de responsabilisation du chef de mission. Les membres du personnel de l'administration et des services consulaires devraient participer au processus de planification ce qui favoriserait leur adhésion au processus d'évaluation. À l'heure actuelle, aucun plan annuel officiel avec des objectifs pour chaque section n'a été dressé que ce soit dans le cadre du processus d'évaluation ou dans celui de l'exercice général de planification de l'administration et des services consulaires.

Recommandation à la mission

5.1.4 Élaborer, maintenir à jour et promulguer des plans annuels qui établissent les objectifs du programme d'administration et des services consulaires et qui déterminent les examens et les mises à jour s'il y a lieu.

Réponse de la mission

- 5.1.4 La planification de l'administration et des services consulaires est en cours de réalisation. Un plan spécifique sera élaboré à l'arrivée du nouveau chef de mission.**

Normes de service

5.1.5 Les normes de service permettent aux clients de savoir ce qu'ils sont en droit d'attendre. Elles protègent aussi l'administration des demandes déraisonnables. Le document devrait détailler les normes de service courantes et contenir une disposition relative aux demandes urgentes sur une base exceptionnelle. Les normes devraient être examinées et révisées périodiquement.

Recommandation à la mission

- 5.1.6 La mission devrait préparer des normes de service, les présenter au Comité de gestion de la mission pour les faire approuver et les diffuser ensuite auprès du personnel.**

Réponse de la mission

- 5.1.6 Les normes de services ont été mises en place et diffusées auprès du personnel en mai 2001**

5.2 Ressources humaines

Administration du programme

5.2.1 L'agent-gestionnaire consulaire est en charge de la gestion des ressources humaines et il est aidé par un adjoint administratif (LE-05). Le programme est bien administré. Les procédures de recrutement et de dotation en personnel sont cohérentes et sont suivies formellement, aussi les bons employés sont-ils affectés aux bons postes. La plupart des évaluations des employés recrutés sur place sont à jour. Les évaluations en retard sont en cours, elles sont aussi accompagnées d'un message du gestionnaire de programme responsable qui signale que des augmentations seront accordées aux ERP en attendant. Le guide de l'ERP a été mis à jour en septembre 2000 et tous les employés recrutés sur place en ont reçu une copie. L'agent-gestionnaire consulaire rencontre son personnel régulièrement et c'est lors de ces réunions que la planification est faite.

5.2.2 Il y a actuellement au sein de l'administration deux postes vacants qui ne sont pas comblés depuis plus d'un an, dont le poste de jardinier de la chancellerie et celui d'homme à tout faire. Selon la mission, ces deux postes sont inutiles puisqu'il y a

de bons entrepreneurs pour les petites réparations et que les demandes pour les travaux de jardinage sont moins importantes qu'auparavant. La mission compte les supprimer et utiliser les fonds en vue d'un autre poste administratif.

Classification

5.2.3 Une reclassification du poste d'adjoint aux affaires commerciales a été effectuée par HRL alors qu'il aurait fallu que ce soit fait à la mission même en raison de la délégation du pouvoir de classification. L'agent-gestionnaire consulaire en avait connaissance et a l'intention de procéder à toutes les classifications de la mission.

5.2.4 Il y a une ou deux reclassifications qui sont prévues dans un proche avenir. L'une concerne un poste de comptable LE-05 qui semble être sous-classifié étant donné les responsabilités de l'emploi. Une description de travail mise à jour devrait être préparée et le comité de classification devrait l'examiner.

Recommandation à la mission

5.2.5 Créer un comité de classification pour examiner les nouvelles descriptions de travail ou celles qui sont révisées afin de s'assurer de la bonne classification du poste.

Réponse de la mission

5.2.5 La recommandation a été mise en place : un comité de classification a été créé en vue de la reclassification de tous les postes ainsi que de la classification de nouveaux postes. La reclassification de postes récents en administration a été effectuée par le comité selon les procédures prescrites.

Réunion avec les représentants des employés recrutés sur place

5.2.6 Actuellement, il n'y a pas de comité actif des ERP. L'agent-gestionnaire consulaire rencontre les représentants des ERP sur une base ponctuelle et aussi souvent que ses employés le souhaitent. L'équipe de vérification a rencontré cinq des représentants des ERP pour discuter des problèmes auxquels fait face la communauté des ERP.

5.2.7 Les trois problèmes principaux concernaient les prestations de retraite, le régime d'assurance médicale et les classifications. La question de la conversion du service effectué avant 1998 pose un problème particulier. Au cours de l'année 1998, tous les employés recrutés sur place sont passés du régime mondial au régime de sécurité social local CNSS. Les employés avec des états de service datant de la période précédant le changement demandent que leurs crédits soient convertis, toutefois le

calcul semble être assez compliqué. Il y a quelques mois, une proposition a été envoyée au Conseil du Trésor mais il n'y a pas encore eu de réponse.

5.2.8 En général, tout le personnel apprécie le régime d'assurance santé. Certains membres du groupe ont manifesté le désir de voir la couverture élargie parce que le plafond actuel des prix pour les soins médicaux au Maroc était bas. Ces mêmes employés recrutés sur place ont expliqué plus amplement qu'une couverture élargie serait souhaitable même si une contribution de l'employé est nécessaire. Il convient de noter qu'il n'y a pas eu de consensus sur ce dernier point.

5.2.9 La question de la classification a été soulevée. Certains membres exprimaient leur frustration quant aux limites imposées à l'avancement professionnel. Ils trouvent que le plateau après les 13 étapes ou le plafond des augmentations sont peu encourageants. L'équipe de vérification a expliqué les limites du système de classification et les employés recrutés sur place ont compris la difficulté d'élargir les possibilités de promotion en raison de la taille de la mission.

Recommandation à la mission

5.2.10 Effectuer un sondage auprès de la communauté des ERP pour trouver un consensus sur les modifications de couverture de régime d'assurance santé et faire parvenir les résultats à la Direction du personnel recruté sur place pour une analyse du sondage sur l'assurance.

Réponse de la mission

5.2.10 La mission procède en ce moment à la réévaluation de la couverture du régime d'assurance santé en fonction des directives reçues de la Direction du personnel recruté sur place.

Recommandation à HRL

5.2.11 Une mise à jour sur la question des conversions de prestation de retraite devrait être envoyée à la mission.

Réponse de HRL

5.2.11 La Direction du personnel recruté sur place a envoyé un message détaillé à la mission en juin 2001 demandant de l'information et des éclaircissements auprès des autorités locales sur les choix possibles offerts pour traiter les états de service antérieurs des employés recrutés sur place avant leur adhésion au CIMR en avril 1998. En fonction de la préparation, une visite de la mission pourrait être

organisée début 2002 afin d'offrir des services de counselling aux ERP.

Formation

5.2.12 La question de la formation est de première importance pour le chef de mission et pour tous les gestionnaires de programme. Le français est la langue de travail dominante au Maroc, mais une bonne connaissance de l'arabe s'avère très utile pour les employés canadiens. De plus, la formation sur les langues officielles serait souhaitable pour certains ERP qui occupent des postes clés. Un plan de formation au sein de la mission ferait la compilation des niveaux de formation actuels de tous les employés, et permettrait à ceux qui ont besoin de formation de se présenter et d'obtenir éventuellement du financement à cette fin.

Recommandation à la mission

5.2.13 Élaborer un plan de formation annuel, assorti des coûts, comprenant des cours d'anglais et de français à l'intention des ERP qui occupent des postes clés.

Réponse de la mission

5.2.13 Des cours d'anglais sont donnés. La mission a autorisé la formation adéquate lorsque les employés en faisaient la demande, mais elle étudiera la possibilité d'établir un plan de formation annuel ou à long terme.

Santé et sécurité au travail

5.2.14 Le chef de mission et l'agent-gestionnaire consulaire ont reconnu que la santé et la sécurité au travail étaient une question importante pour tout le personnel. Actuellement, il n'y a pas de comité pour la santé et la sécurité au travail, mais le comité de gestion de la mission sert de forum pour discuter de ces points. Cependant, les employés recrutés sur place ne peuvent y participer. Ils devraient être impliqués dans ces questions importantes sur la santé et la sécurité au travail puisqu'elles concernent tout le personnel de la mission. Le code du travail du Canada stipule qu'il s'agit d'une exigence pour les organismes ayant vingt employés ou plus.

Recommandation à la mission

5.2.15 Créer un comité sur la santé et la sécurité au travail qui comprendrait les employés canadiens et les employés recrutés sur place et qui se réunirait aussi souvent que le besoin se fait sentir. Le comité devra s'assurer que les procès-verbaux sont rédigés et classés.

Réponse de la mission

- 5.2.15 Un comité sur la santé et la sécurité au travail a été mis sur pied et il se réunira deux fois par an ou plus s'il y a lieu. Le personnel de la mission a été invité à faire part au comité de tout problème concernant la santé et la sécurité sur le lieu de travail.**

Conseiller juridique

5.2.16 La mission n'a pas de conseiller juridique à qui elle peut faire appel selon ses besoins. Un conseiller juridique serait utile pour toute question concernant, entre autres, les services consulaires, le code du travail et les biens de la mission. Récemment, des questions ont été soulevées au sujet du code du travail, notamment la semaine de travail des gardes qui a été raccourcie pour satisfaire aux exigences de la loi.

Recommandation à la mission

- 5.2.17 Prendre contact avec un ou des conseillers juridiques qui se spécialisent dans des domaines qui touchent aux opérations de la mission et les utiliser au besoin.**

Réponse de la mission

- 5.2.17 La mission a fait déjà appel aux conseillers juridiques pour des raisons précises mais elle n'a pas trouvé que retenir les services d'un conseiller était rentable. La mission vérifiera avec d'autres missions d'importance semblable pour comparer les besoins en matière de conseil juridique. En attendant, la mission continuera de faire appel aux conseillers juridiques en fonction des besoins.**

5.3 Ressources physiques

Administration du programme

5.3.1 La fonction des ressources physiques est bien administrée par l'agent-gestionnaire consulaire qui est appuyé par un chef de bureau (LE-07). L'inventaire des biens comprend la Chancellerie et l'annexe, la résidence officielle et huit logements du personnel loués par la Couronne. Le chef de bureau reçoit et traite les commandes de travail et les commandes d'approvisionnement, procède à la sélection des entrepreneurs en vue des réparations et veille à ce que tous les travaux soient réalisés conformément aux échéances. Les employés canadiens interrogés étaient généralement satisfaits des services offerts par cette section.

5.3.2 Cinq logements du personnel ont été visités et, en général, ils semblaient raisonnables quant à leur état, leurs dimensions et leur coût, étant donné le marché local. Certains logements du personnel sont trop grands, mais cela s'explique principalement par les normes locales de construction qui imposent des entrées plus grandes et des aires de séjour plus importantes, par contre, les chambres sont de dimensions plus petites au regard des normes d'Ottawa-Hull.

5.3.3 Les ventes des biens excédentaires sont effectuées en moyenne deux fois par an en raison du manque d'espace d'entreposage de la Chancellerie. Ces ventes sont exécutées selon les directives ministérielles.

Chancellerie

5.3.4 La Chancellerie est constituée d'un bâtiment principal et d'une annexe pour les services de l'immigration située à un coin de rue. Les deux sont d'anciens édifices à logements convertis avec des aires de réception limitées et présentent des inconvénients quant à la disposition. Toutes les aires des deux immeubles sont entièrement utilisées étant donné le nombre de visites (plus de 30 par semaine l'an dernier) aux Services d'immigration du Québec. Les incertitudes concernant les intentions des Services d'immigration du Québec d'affecter un agent ou plus à Rabat est une source de préoccupation pour la mission. Les coûts ont été établis et soumis, mais Québec n'a pas donné de réponse ferme. Certains éléments additionnels concernant l'utilisation de l'espace posent des problèmes. Ainsi, la salle de conférences de la mission, qui se trouve dans la zone d'accès réservé, ne peut pas être utilisée pour des réunions d'ordre général et il n'y a pas d'autre salle polyvalente ou d'installations récréatives dans l'immeuble.

5.3.5 Le loyer de la Chancellerie et de l'annexe s'élève à approximativement 65 000 \$ par an. Ce montant, relativement faible, correspond à la situation du marché locatif à Rabat. De nouveaux bureaux modernes convenant aux besoins actuels et futurs de la mission peuvent être loués pour une somme de 145 000 \$ par an environ. Ce montant reste relativement bas si on le compare à celui d'autres missions.

Recommandation à la mission

5.3.6 Recueillir les données sur les possibilités de location d'espace de bureau sur le marché local et les soumettre à l'examen de la Direction générale des biens.

Réponse de la mission

5.3.6 La mission a fourni l'information concernant la location d'espace de bureau à la Direction générale des biens. Le gestionnaire du portefeuille de la Direction générale des biens de la région a effectué une visite du site et il a établi que, étant donné les conditions locales

et la qualité des constructions locales, le meilleur choix pour Rabat reposait sur un projet de construction de la Chancellerie et de la résidence officielle. La Direction générale des biens et le Conseiller de l'administration du secteur sont au courant de ce problème et la planification initiale est en cours. Cependant, une décision concernant l'inclusion dans la mission des bureaux des Services d'immigration du Québec pourrait être prise sous peu. Le manque d'espace pour ces nouveaux agents provoquerait une augmentation considérable des coûts de location et d'aménagement d'une seconde annexe. La mise sur pied de ce projet prendra, selon toute vraisemblance, la priorité sur la solution globale du nouveau projet de Chancellerie.

Résidence officielle

5.3.7 La résidence officielle est une grande maison louée par la Couronne sur une propriété avec un grand jardin et une piscine. Cette résidence dépasse les dimensions établies par les directives (530 mètres carrés contre 451 mètres carrés selon le Conseil du Trésor). Certaines caractéristiques négatives réduisent la fonctionnalité de cette résidence officielle, par exemple le mauvais aménagement du rez-de-chaussée. Par conséquent, le nombre d'invités lors des réceptions est limité. De plus, l'espace de stationnement est réduit. En outre, la mission fait état d'une augmentation de fissures apparentes sur les murs intérieurs et extérieurs de la propriété, à la suite d'un projet de creusement de sous-sol décidé par le propriétaire. Des problèmes tels que la circulation d'eau, le chauffage et l'électricité sont autant de facteurs qui contribuent aux inconvénients de la propriété. Le propriétaire ne répond pas aux demandes de la mission, et son seul désir est simplement de vendre la propriété au lieu d'investir dans des réparations structurelles ou même cosmétiques.

5.3.8 La Direction générale des biens a un énoncé de projet pour cette résidence officielle et elle l'a inclus sur la liste des remplacements à venir. La mission pense que la résidence officielle devrait être remplacée aussitôt que possible, et l'équipe de vérification abonde dans ce sens.

Recommandation à la Direction générale des biens

5.3.9 Trouver une autre résidence officielle.

Réponse de la Direction générale des biens

5.3.9 Une nouvelle résidence officielle a été trouvée en juin 2001 et elle est occupée depuis septembre 2001.

Logements du personnel

5.3.10 Les logements du personnel sont en général modernes, bien entretenus et meublés selon les normes ministérielles. Certains employés canadiens se sont plaints du mobilier usé ou dépareillé dans leurs logements. Certaines unités sont très grandes mais la mission n'a pas obtenu l'autorisation adéquate conformément aux règlements. De récentes acquisitions ont été faites en vue du respect des directives du Conseil du Trésor relativement à l'espace occupée. Cependant, le marché local est limité en ce qui a trait à l'offre de logements satisfaisant aux normes du Conseil du Trésor. En outre, il y a certains doutes quant à la précision des mesures. C'est le cas de deux propriétés qui dépassent les dimensions prescrites et la mission entend les mesurer de nouveau afin de s'assurer de l'exactitude des chiffres. Les coûts des services publics sont élevés mais beaucoup d'employés canadiens n'en ont pas conscience. Par conséquent, l'administration devrait faire circuler des copies de factures réelles aux employés canadiens pour qu'ils puissent prendre conscience des frais plus élevés que ceux encourus au Canada. La mission a fait bon usage de la technologie de remplacement pour réduire les coûts en installant, par exemple, des panneaux solaires pour chauffer l'eau de certains logements du personnel.

5.3.11 Étant donné le manque d'espaces verts, le comité de gestion de la mission est en faveur de loger le personnel dans des maisons avec jardin. Pour cette raison, il n'y a pas d'appartements parmi les logements du personnel. Les services de jardinage sont fournis par la mission qui est dotée de deux postes de jardinier à temps plein. Les services offerts se limitent à l'entretien paysager, l'entretien des systèmes d'irrigation, l'arrosage des plantes et des arbres, la tonte, la culture et le désherbage, l'application d'engrais et de pesticides, le nettoyage des gouttières, le nettoyage des débris, des feuilles, des branches et occasionnellement l'émondage des arbres et des plantes grimpantes. Les jardiniers visitent une fois par semaine les logements du personnel pour exécuter ces tâches.

5.3.12 Les directives ministérielles prévoient l'aide pour l'entretien du jardin uniquement si la surface est supérieure à 660 mètres carrés, ainsi que l'émondage des arbres, de la terre et certains matériaux de jardinage. Les dossiers de la mission indiquent que les frais ne font l'objet d'aucun recouvrement. De plus, il n'y avait aucune trace de calcul par logement qui justifierait ce non-recouvrement des coûts.

Recommandation à la mission

5.3.13 Confirmer les mesures douteuses et ensuite obtenir l'autorisation adéquate pour les logements du personnel dont la surface dépasse celle prévue par les directives.

5.3.14 Communiquer les frais de consommation des services publics aux employés canadiens.

5.3.15 Percevoir les frais de jardinage selon la formule prescrite.

Réponses de la mission

5.3.13 Les mesures ont été confirmées. La mission a un logement du personnel (de représentation) dont les mesures dépassent les normes prévues pour le CDM et une approbation rétroactive de la Direction générale des biens a été demandée.

5.3.14 Les coûts des services publics ont été diffusés parmi les employés canadiens et la mission fera le suivi en ce qui concerne les suggestions d'économie d'énergie.

5.3.15 Après consultation avec la Direction générale des biens, des directives ont été établies pour le recouvrement des frais de jardinage.

Comité de logement

5.3.16 Le Comité de logement est relativement actif et les membres représentent presque tous les programmes de la mission. Le Comité a participé activement à la recherche de nouveaux logements du personnel pour l'agent du comité de coopération industrielle, qui est récemment arrivé, et ce comité a travaillé fort pour approuver des maisons qui répondaient plus aux critères des directives du Conseil du Trésor. Certains employés des autres ministères fédéraux ont insisté pour occuper le logement de leur prédécesseur justifiant cette demande sous prétexte qu'une maison précise a été occupée, récemment ou toujours, par un employé du même niveau. Cette pratique, si elle est suivie, réduit la souplesse de la gestion immobilière ce qui pourrait conduire à un surplus ou un déficit de logements pour les employés canadiens et leurs familles. Le Comité de logement ne devrait pas tenir compte de ces facteurs lors de l'attribution d'un logement du personnel.

5.3.17 Il est notoire que le coût d'aménagement est habituellement élevé. Par exemple, le nouveau logement acquis a coûté près de 20 000 \$ en aménagement. Cette somme ne peut pas être récupérée sur trois ans, d'autant plus que les nouveaux baux tendent à exiger des montants de location plus élevés. Cet argument vient appuyer la décision de conserver certains baux plus anciens, même si les logements sont plus grands, puisque les loyers sont plus bas et que les frais d'aménagement représentent toujours une perte. Néanmoins, les maisons construites récemment offrent habituellement des systèmes efficaces exigeant moins de frais d'aménagement et d'entretien.

Recommandation à la mission

5.3.18 Continuer de chercher des logements correspondant aux directives du Conseil du Trésor, et d'envisager la location d'appartements pour loger le personnel.

Réponse de la mission

5.3.18 La mission continuera de s'assurer que l'acquisition de nouveaux logements du personnel répondra aux directives du Conseil du Trésor tout en tenant compte du loyer, de l'aménagement, des coûts d'énergie, etc. Ainsi les appartements sont pris en considération comme choix de logement et le Comité de logement en a déjà visité plusieurs.

Demandes de travail

5.3.19 Les demandes de travail sont soumises à l'administration par courrier électronique, copie papier et, à l'occasion, par téléphone. Certains employés canadiens ont mentionné que, parfois, il n'y avait pas de rétroaction de la part de l'administration concernant l'échéancier des demandes de travail. Le chef de bureau reconnaît l'importance de communiquer avec les clients avant et après l'exécution du travail. De plus, il reconnaît les faiblesses présentées par les demandes de travail soumises au téléphone. Un enregistrement écrit est plus avantageux pour le client et l'administration, et le chef de bureau a déjà fait part de cette préoccupation à l'agent-gestionnaire consulaire.

5.4 Finances

Administration de la fonction

5.4.1 Les services sont fournis de manière satisfaisante, mais le contrôle devrait être renforcé pour améliorer la gestion financière de la mission. L'agent-gestionnaire consulaire occupe aussi la fonction d'agent des finances de la mission et il est aidé par un comptable. Le niveau de classification pour ce poste semble trop bas à l'équipe de vérification étant donné l'énoncé des responsabilités.

5.4.2 Le service est assuré de façon irrégulière à la section de la comptabilité parce qu'elle n'a pas d'horaire établi ou de normes de services pour traiter avec ses clients. Ceci mène à une rupture de la concentration et augmente les risques d'erreur lors du traitement des transactions. De plus, le bureau de la comptabilité n'est pas muni d'une porte coupée afin de restreindre l'accès.

5.4.3 La section de l'administration travaille en équipe et il y a un niveau élevé de confiance entre les employés. À cause de cette confiance, les contrôles internes qui répondent aux procédures et aux pratiques ministérielles n'ont pas été mis en place. Le comptable et le chef de bureau partagent l'accès et le contrôle des reçus officiels, des chéquiers, des bons d'essence et de la petite caisse. La règle commune veut que ces éléments soient contrôlés par l'agent-gestionnaire consulaire à l'aide des outils de travail adéquats fournis au comptable et au chef de bureau. ***

5.4.4 L'Unité des enquêtes spéciales a mené un examen détaillé des comptes de la mission et les résultats font l'objet d'un rapport séparé remis à la mission.

Recommandations à la mission

5.4.5 Établir des horaires de travail pour le comptable et limiter l'accès à la zone de la comptabilité.

5.4.6 Entreposer les éléments comme les reçus officiels et les bons d'essence convenablement, et désigner un responsable pour ceux-ci.

Réponse de la mission

5.4.5 Le bureau de la comptabilité a été réaménagé afin d'en limiter l'accès et un horaire, correspondant aux nouvelles normes de service, a été établi pour le comptable.

5.4.6 ***

Agent des finances de la mission

5.4.7 Le chef de bureau a pouvoir de signature et agit comme agent des finances de la mission pendant l'absence de l'agent-gestionnaire consulaire. Celui-ci a pouvoir de signature en vertu des articles 32 et 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et peut aussi signer les chèques. Un employé canadien devrait être désigné comme agent des finances de la mission pendant l'absence de l'agent-gestionnaire consulaire.

Représentation

5.4.8 L'agent-gestionnaire consulaire n'a pas actuellement de documents appuyant les demandes de remboursement des dépenses comme prescrit par les règlements ministériels. Sans ces pièces justificatives, l'agent-gestionnaire consulaire ne peut pas signer convenablement une certification de Section 33. Un nombre d'événements « réservés au personnel » facturés à différents programmes ont été consignés. Ces types d'événements devraient être rares et ils doivent porter la signature

du chef de mission. Les événements échantillonnés paraissent raisonnables quant à leur nature et leur coût. De plus, la mission n'a pas de registre des cadeaux. Tout le personnel devrait être familier avec les règles concernant les cadeaux, et tous les cadeaux devraient être consignés.

Recommandations à la mission

- 5.4.9 Les employés présentant une demande de remboursement de frais de représentation, y compris le chef de mission, doivent joindre la documentation à l'appui de leur demande.**
- 5.4.10 Un registre des cadeaux devrait être mis en place pour tout le personnel de la mission.**

Réponse de la mission

- 5.4.9 Toutes les demandes de remboursement de frais de représentation sont maintenant accompagnées de la documentation à l'appui.**
- 5.4.10 En plus des personnes consignnant les cadeaux reçus, un registre central des cadeaux a été mis en place dans le répertoire commun de l'Ambassade.**

Services bancaires

5.4.11 Les chèques actuellement fournis à la mission par la banque ne sont pas compatibles avec le système de gestion intégrée. Par conséquent, des chèques manuels doivent être émis. Le ministère demande aux missions d'imprimer électroniquement les chèques. Des discussions avec la banque ont eu lieu afin de résoudre ce problème mais elles sont restées sans succès. Bien qu'il y ait une certaine résistance, la mission est encouragée à continuer de faire les efforts nécessaires pour obtenir de la banque des chèques qui peuvent être utilisés par ce système. Des représentations du chef de mission auprès de la direction de la banque pourraient se révéler plus efficace. Cependant, la mission devrait discuter de ce sujet avec le directeur adjoint service de la gestion financière afin de savoir si le problème peut être résolu autrement.

Reçu des recettes de l'immigration

- 5.4.12 ***

Passation de marché

5.4.18 La mission n'a pas de comité d'examen des contrats, mais tous les contrats importants sont examinés par le Comité de gestion de la mission. Les procès-verbaux du Comité de gestion de la mission font état que les recommandations sur les contrats ont été présentées aux membres et qu'elles ont fait l'objet d'un rapide examen seulement. Les contrats de valeur inférieure n'ont pas à être étudiés par le comité, mais tous les marchés de services personnels, surtout ceux pour lesquels soumissionne une personne à charge, doivent être examinés sans égard à la valeur du contrat. Un Comité d'examen des contrats composé de trois agents, dont l'agent-gestionnaire consulaire, devrait se réunir pour examiner tous les marchés de service personnels et tout autre contrat au-delà d'un seuil raisonnable.

Recommandation à la mission

5.4.19 Créer un comité d'examen des contrats pour étudier les contrats importants et tous les contrats de service personnel.

Réponse de la mission

5.4.19 Un Comité d'examen des contrats a été mis sur pied par le Comité de gestion de la mission et il étudie tous les contrats d'une valeur supérieure à 5 000 \$.

5.5 Gestion de l'information

Administration du programme

5.5.1 L'informatique est bien administrée par un nouvel administrateur de système ERP sous la supervision de l'agent-gestionnaire consulaire. L'administrateur de système relève du gestionnaire des systèmes régionaux à Paris. Cet employé a commencé à travailler juste avant la visite de vérification et il n'était pas complètement formé.

5.5.2 L'administrateur de système offre différents services à ses clients qui sont situés à la Chancellerie et à l'Annexe. Il a été préparé pour réaliser beaucoup d'autres tâches, y compris les problèmes OCTEL et CAIPS. L'inventaire de tous les actifs informatiques est bien tenu et les données sont sauvegardées comme il se doit. Les surplus d'ordinateurs sont prêtés aux employés canadiens et aux employés recrutés sur place et, comme le stipule les règlements, tous les prêts sont documentés par une entente de prêt signée.

5.5.3 Il y a un niveau élevé de satisfaction à l'égard de SIGNET à la mission et la plupart des agents l'utilisent efficacement pour l'exécution des programmes. Il y a deux

postes de travail C4 pour le chef de mission et son secrétaire ainsi qu'un ordinateur autonome C4 pour le spécialiste politique. La mission s'assure que le nouveau personnel possède l'autorisation de sécurité adéquate avant d'ouvrir un compte SIGNET.

5.5.4 Un poste de travail en anglais est utilisé par la mission pour le système LE\$PAY. Ce système ne peut être installé sur le poste de travail du comptable parce que son unité est réglée en français. Le système LE\$PAY présente le même problème que le système PRIME. Il n'est complètement bilingue que s'il tourne sur un poste de travail dont la plate-forme est en anglais. Ce problème a été identifié dans le manuel de soutien consolidé (« Consolidated Support Manual »). Ce problème a été exposé à la Direction générale de la gestion de l'information et de la technologie et au Directeur adjoint des Services de la gestion financière.

5.5.5 La mission n'a pas de comité de la technologie pour discuter des sujets touchant à ce domaine. Le secrétaire du chef de mission a nommé un gardien du matériel COMSEC et l'agent-gestionnaire consulaire a nommé un gardien adjoint. Les deux devraient signer les certificats COMSEC (EXT-688 et EXT-300).

5.5.6 Un site Web de la mission est en construction et peut être trouvé sur l'unité [i:] de la mission. Les agents commerciaux recrutés sur place ont reçu la responsabilité de concevoir le site Web. La section d'administration utilise fréquemment l'unité de disque [i:] pour communiquer des documents et de l'information dans le cadre des pratiques exemplaires.

ANNEXE A
FICHE TECHNIQUE DES RESSOURCES DE LA MISSION

Ressources humaines (ETP)

PROGRAMME	EC	ERP	TOTAL
Bureau du chef de mission	2	4	6
Promotion du commerce international	1	4	5
Relations générales	1	1	2
Développement	1	2	3
Immigration	2	6	8
Solliciteur général	1	1	2
Services consulaires	0	1	1
Administration	1	25	26
Total	9	44	53

Ressources physiques

Actifs	EN PROPRIÉTÉ	EN LOCATION
Chancellerie	0	1 + Annexe
Résidence officielle	0	1
Logements du personnel	0	8
Véhicules	7*	0

*Un véhicule de plaisance

Information financière 2000/2001

Budget d'exploitation (N001)	750 040 \$
Salaires ERP (N012)	856 401 \$
Temps supplémentaire EC (N011)	13 500 \$
Capital (N005)	118 400 \$
Total	1 738 341 \$